КАЧЕСТВЕННОЕ СЕРВИСНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ КЛИЕНТОВ — СФЕРА ОСОБОГО ВНИМАНИЯ КОМПАНИИ «КСЕРОКС-СНГ»

Владимир Павленко, Технический директор «Ксерокс СНГ»

Вопросы, поднятые Владимиром Довганем в статье «СЕРВИСНАЯ ПОЛИТИКА ФИРМЫ XEROX (ВЗГЛЯД ИЗ ГЛУБИНКИ)» не остались без внимания со стороны руководства компании «Ксерокс СНГ». Публикуем комментарий компании.

Для компании «Ксерокс-СНГ» организация качественного сервисного обслуживания техники Xerox является ключевым направлением деятельности. Так, уже в 1993 году компания «Ксерокс», первая среди других фирм на российском рынке офисной техники, открыла свой собственный Сервисный Центр в Москве и склад запасных частей, в ассортименте которого десятки тысяч наименований.

Развивая систему сервисного обслуживания в России, «Ксерокс» испытывает определенные трудности, связанные со спецификой российского рынка, прежде всего — огромным территориальным разбросом клиентов. Организация деятельности на российском рынке требует особого подхода, поэтому, начиная с 1999 года, сервис техники Xerox в России осуществляется через двухуровневую сеть авторизованных сервисных служб. Более 80 сервисных партнеров компании в России и странах СНГ предоставляют сервисные услуги владельцам техники Xerox средней и высокой производительности. В свою очередь, сервисные партнеры «Ксерокс» организуют сети сервисных агентов в регионах, что позволяет обеспечивать качественное обслуживание в удаленных районах. Создана сеть обслуживания оборудования Xerox для малого офиса, включающая 10 авторизованных сервисных центров и 50 агентов.

Владельцы большого парка техники Xerox теперь имеют возможность стать сервис-партнерами фирмы, им предлагается пройти обучение в Центре Компетенции «Ксерокс». Это наиболее актуально для крупных предприятий, имеющих квалифицированный штат сотрудников.

Как показывает практика, именно такая организация системы сервисного обслуживания позволяет шаг за шагом приближать качество обслуживания техники Xerox во всех регионах к уровню сервиса в собственных центрах «Ксерокс». Безусловно, полностью исключить возникновение определенных проблем, как и в любой другой деятельности, в данном случае невозможно. Например, возможна ситуация, когда той или иной детали нет на складе партнера, но в этом случае партнер может незамедлительно обратиться на московский склад «Ксерокс».

Переход от аналоговых устройств к цифровым меняет саму концепцию организации сервисного обслуживания, которое должно быть исключительно профессиональным. Если раньше обслуживание некоторых устройств могло осуществляться клиентами, изучившими руководство по техническому обслуживанию, то сегодня такая практика невозможна и может привести к поломке дорогостоящего оборудования.

Компания «Ксерокс» уделяет огромное внимание обучению специалистов, работающих в системе авторизованных сервисных служб. В соответствии с мировой практикой, они обучаются бесплатно. Подготовка специалистов по обслуживанию оборудования Xerox происходит в Центре Компетенции «Ксерокс» и на учебных курсах в регионах. С выпуском каждого нового аппарата бесплатно организуются курсы повышения квалификации. Кроме того, специалисты Центра Компетенции оказывают оперативную помощь сервисным инженерам при возникновении сложных технических проблем.

Бизнес сервисных партнеров «Ксерокс» является самостоятельным, однако статус сервисного партнера «Ксерокс» ко многому обязывает. Фирмы-кандидаты на вступление в авторизованную сервисную систему компании «Ксерокс» отбираются по строгим критериям. Более того, «Ксерокс» намерен сделать требования к фирмам-кандидатам еще более жесткими. В настоящее время работы в этом направлении уже ведутся.

Компания «Ксерокс» осуществляет постоянный контроль качества сервисного обслуживания заказчиков своей продукции. С этой целью разработана единая система опросов, проводимых среди заказчиков компании. Первый опрос проводится по итогам трехмесячной работы каждого нового аппарата. Проведение этого опроса обязательно для всех регионов России.

Кроме того, компания «Ксерокс» ежегодно проводит подробный опрос владельцев оборудования Xerox, состоящий из 50 пунктов. Этот опрос затрагивает все сферы деятельности компании: процесс продажи, работу оборудования, уровень сервиса, информационную поддержку, оперативность оформления документов. Сегодня проведение таких опросов является обязательным для Москвы и Санкт-Петербурга и выборочно проводится по регионам. В ближайшем будущем компания намерена сделать их регулярное проведение во всех российских регионах обязательным.

Как показывает практика, новая сервисная стратегия, реализуемая компанией «Ксерокс-СНГ» позволяет значительно повысить качество сервисного обслуживания клиентов. Подтверждением этого факта могут служить как результаты специальных опросов владельцев техники Xerox, так и высокая оценка деятельности компании «Ксерокс-СНГ» корпорацией «Ксерокс», отметившей результаты ее работы в 1999 году специальной наградой за успехи в области сервисного обслуживания. Но это не повод почивать на лаврах, и работы по совершенствованию сервиса ведутся непрерывно.